



Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Sampah UPT Pengelolaan Sampah di Kabupaten Bogor

Syaiful Anwar^{1*}, Mujito²

¹⁻²Institut Teknologi dan Bisnis Dewantara, Indonesia

*Penulis korespondensi: syaifulanwar@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze the quality of waste transportation services provided by the Waste Management UPT in Bogor Regency, with a case study in Harapan Jaya Village. The research employed a descriptive quantitative approach using questionnaires distributed to 100 community respondents. The variables examined refer to the five service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that community perceptions of waste transportation services fall into the "fairly good" category, with an overall average score of 3.39. Specifically, the tangibles dimension scored 3.46 (fairly good), reliability 3.47 (fairly good), responsiveness 3.16 (fairly good but lowest), assurance 3.21 (fairly good), and empathy 3.63 (good, highest). These results suggest that waste transportation services have been running fairly well, though improvements are needed, particularly in responsiveness. The study's findings are expected to provide input for the Bogor Regency Environmental Agency to enhance the effectiveness and quality of waste management services, as well as encourage greater community participation in maintaining environmental cleanliness.*

Keywords: *Physical Evidence; Responsiveness; Service Empathy; Service Guarantee; Service Reliability*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan angkutan sampah yang dilaksanakan oleh UPT Pengelolaan Sampah di Kabupaten Bogor dengan studi kasus di Kelurahan Harapan Jaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden masyarakat. Variabel yang diteliti meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan angkutan sampah berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,39. Secara rinci, dimensi bukti fisik memperoleh skor 3,46 (cukup baik), keandalan 3,47 (cukup baik), daya tanggap 3,16 (cukup baik, namun terendah), jaminan 3,21 (cukup baik), dan empati 3,63 (baik, tertinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pengangkutan sampah dinilai sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun perlu peningkatan khususnya dalam aspek daya tanggap. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bogor untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan persampahan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Kata Kunci: Bukti Fisik; Daya Tanggap; Empati Pelayanan; Jaminan Pelayanan; Keandalan Layanan

1. PENDAHULUAN

Sampah merupakan salah satu permasalahan kompleks yang dihadapi baik oleh negara berkembang maupun negara maju, termasuk Indonesia. Permasalahan sampah kini bukan hanya sekadar masalah kebersihan lingkungan, tetapi juga telah berkembang menjadi persoalan sosial yang berpotensi menimbulkan konflik. Secara alamiah, sampah adalah konsekuensi logis dari aktivitas manusia sebagai makhluk hidup, sehingga selama manusia beraktivitas, sampah akan selalu muncul dan volumenya cenderung meningkat. Pertumbuhan jumlah penduduk, urbanisasi, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat mendorong volume timbunan sampah yang semakin besar. Pada awal terbentuknya suatu komunitas, sampah mungkin belum menjadi persoalan serius, namun ketika masyarakat berkembang menjadi kota, masalah persampahan menjadi semakin rumit. Pesatnya pembangunan perkotaan di Indonesia turut

mendorong perpindahan penduduk dari desa ke kota dengan harapan memperoleh kehidupan yang lebih baik. Namun, penambahan jumlah penduduk di perkotaan sebanding dengan meningkatnya volume sampah yang dihasilkan. Sayangnya, peningkatan ini tidak selalu diimbangi dengan penyediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah yang memadai dari pemerintah. Akibatnya, pelayanan persampahan menjadi tidak maksimal dan menimbulkan penurunan kualitas lingkungan, termasuk pencemaran udara, tanah, maupun air. Dalam kondisi seperti ini, peran serta masyarakat sangat dibutuhkan untuk mendukung upaya pemerintah dalam menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan. Namun demikian, kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas dan armada pengangkutan sampah juga terbatas, sehingga keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sampah menjadi hal yang sangat penting.

Permasalahan persampahan semakin kompleks dengan sulitnya menemukan lahan untuk Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang sesuai, karena selain lokasinya semakin jauh, biaya pengangkutan sampah juga semakin meningkat. Di kota-kota besar dan menengah di Indonesia, sampah yang tidak terkelola dengan baik dapat memicu pencemaran lingkungan hingga meningkatkan risiko banjir. Selama ini, masyarakat masih memandang bahwa pengelolaan sampah merupakan tanggung jawab penuh pemerintah, padahal ada konsep modern seperti zero waste yang menekankan pengelolaan terpadu, termasuk mengurangi sampah dari sumbernya melalui daur ulang dan pengomposan.

Situasi serupa juga terjadi di Kabupaten Bogor, salah satu daerah penyangga Ibu Kota Jakarta. Seiring pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi, volume sampah di Kabupaten Bogor terus meningkat. Namun, sistem pengelolaan sampah masih bersifat tradisional dan kurang optimal, sehingga sering berujung pada praktik pembuangan sampah sembarangan. Berdasarkan UU No. 18 Tahun 2008 dan PP No. 81 Tahun 2012, pengelolaan sampah seharusnya dilakukan melalui dua fokus utama, yaitu pengurangan dan penanganan sampah. Namun, implementasinya di lapangan sering kali belum berjalan maksimal. Kondisi ini dapat dilihat secara nyata di Kelurahan Harapan Jaya, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Daerah ini merupakan salah satu wilayah pelayanan UPT Pengelolaan Sampah Wilayah I Cibinong yang mencakup tujuh kecamatan, yaitu Cibinong, Citeureup, Gunung Putri, Babakan Madang, Sukaraja, Bojonggede, dan Tajur Halang. Luasnya cakupan wilayah tidak sebanding dengan jumlah armada yang tersedia, sehingga banyak sampah tidak terangkut tepat waktu. Hal ini menimbulkan penumpukan sampah di beberapa titik di Kelurahan Harapan Jaya, yang kemudian menimbulkan bau tidak sedap serta berpotensi menjadi sumber penyakit bagi masyarakat sekitar. Berdasarkan data Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bogor, volume

sampah di Kelurahan Harapan Jaya mencapai 0,01–0,015 m³ per rumah tangga per hari dengan berat sekitar 0,35–0,40 kg per rumah tangga per hari

Upaya telah dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kabupaten Bogor melalui penyediaan TPS dan pengangkutan ke TPA, namun masih menyisakan sejumlah kendala, terutama dalam penentuan lokasi TPS karena adanya penolakan dari masyarakat. Masalah mendasar lainnya adalah rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat, yang masih menganggap bahwa pengelolaan sampah sepenuhnya tanggung jawab pemerintah. Padahal, partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci penting untuk menciptakan sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan. Adapun perumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan angkutan sampah yang dilakukan oleh UPT tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mencari solusi atas permasalahan pengelolaan sampah, khususnya dengan mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan, sekaligus mendorong kesadaran masyarakat agar turut serta dalam pengelolaan sampah secara terpadu.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang mengolah data berupa angka kemudian dianalisis dengan metode statistik dan diinterpretasikan. Variabel yang diteliti adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kelurahan Harapan Jaya, dan sampel diambil sebanyak 100 orang menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan kuesioner yang disusun dalam bentuk pertanyaan tertulis. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan skala Likert dengan lima tingkat jawaban (SS sampai STS), kemudian diolah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha, serta analisis Weight Mean Score (WMS) untuk menafsirkan hasil kuesioner berdasarkan kategori sangat tidak baik hingga sangat baik sesuai kriteria penilaian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan berisi uraian mengenai temuan penelitian yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner serta analisis terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan angkutan sampah di Kabupaten Bogor. Pada bagian ini, data yang telah dikumpulkan disajikan secara sistematis melalui tabel, perhitungan rata-rata, dan interpretasi

sesuai dengan indikator penelitian, kemudian dibahas secara mendalam dengan menghubungkannya pada teori serta kondisi nyata di lapangan sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan UPT Pengelolaan Samp.

Tabel 1. Rekapitulasi Analisis Persepsi masyarakat terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi BUKTI FISIK Pengangkutan sampah.

No	Indikator Bukti Fisik	Kinerja	Kriteria
1	Tersedia bak sampah bagi warga Kelurahan Harapan Jaya untuk menampung sampah rumahan	3,15	Cukup Baik
2	Kendaraan yang digunakan dalam pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya dalam kondisi yang baik	3,32	Cukup Baik
3	Peralatan yang digunakan dalam pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya sesuai standar kebersihan	3,36	Cukup Baik
4	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memakai seragam kerja sesuai ketentuan	4,31	Sangat Baik
5	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memiliki surat jalan dari Dinas sebagai bentuk pertanggungjawaban	3,14	Cukup Baik
Total Nilai Rata-rata		3,46	Cukup Baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis indikator dimensi bukti fisik di atas diperoleh nilai terkecil adalah rata-rata nilai indikator tentang “Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memiliki surat jalan dari Dinas sebagai bentuk pertanggungjawaban” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,14. Sedangkan nilai rata-rata terbesar adalah indikator tentang “Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memakai seragam kerja sesuai ketentuan” sebesar 4,31. Secara keseluruhan nilai rata-rata indikator bukti fisik adalah sebesar 3,46 yang artinya cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap indikator bukti fisik kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya cukup baik.

Tabel 2. Rekapitulasi Analisis Persepsi masyarakat terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi KEHANDALAN Pengangkutan sampah.

No	Indikator Keandalan	Kinerja	Kriteria
6	Informasi jadwal Pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya jelas	3,29	Cukup Baik
7	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan masyarakat	3,38	Cukup Baik
8	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memiliki kemampuan yang memadai	4,31	Sangat Baik
9	Proses pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya dilakukan sesuai dengan muatan truk angkut (sesuai kapasitas)	3,16	Cukup Baik
10	Pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya dilakukan secara berkelanjutan	3,19	Cukup Baik
Total Nilai Rata-rata		3,47	Cukup Baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis indikator dimensi bukti fisik di atas diperoleh nilai terkecil adalah rata-rata nilai indikator tentang “Proses pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya dilakukan sesuai dengan muatan truk angkut (sesuai kapasitas)” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16. Sedangkan nilai rata-rata terbesar adalah indikator

tentang “Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memiliki kemampuan yang memadai” sebesar 4,31. Secara keseluruhan nilai rata-rata indikator bukti fisik adalah sebesar 3,47 yang artinya cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap indikator kehandalan kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya cukup baik.

Tabel 3. Rekapitulasi Analisis Persepsi masyarakat terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi DAYA TANGGAP Pengangkutan sampah.

No	Indikator Daya tanggap	Kinerja	Kriteria
11	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya sangat tanggap dalam bekerja	3,03	Cukup Baik
12	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memberikan respon yang cepat jika ada keluhan dari masyarakat	3,11	Cukup Baik
13	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi	3,21	Cukup Baik
14	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya memberikan respon yang cepat dalam mengatasi keluhan masyarakat	3,14	Cukup Baik
15	Petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya bertanggungjawab terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat	3,29	Cukup Baik
Total Nilai Rata-rata		3,16	Cukup Baik

Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “petugas pengangkut sampah di Kelurahan Harapan Jaya sangat tanggap dalam bekerja” sebesar 3,03, sedangkan nilai tertinggi pada indikator “petugas bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat” sebesar 3,29. Secara keseluruhan, rata-rata indikator daya tanggap adalah 3,16 yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengangkutan sampah berada pada kategori cukup baik.

Tabel 4. Rekapitulasi Analisis Persepsi masyarakat terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi JAMINAN Pengangkutan sampah.

No	Indikator Jaminan	Kinerja	Kriteria
16	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya datang sesuai jadwal yang ditentukan	3,38	Cukup Baik
17	Pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya tidak pernah terlambat	3,27	Cukup Baik
18	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya bersikap kooperatif terhadap warga	3,16	Cukup Baik
19	Proses pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya dilakukan sesuai waktu yang ditetapkan	3,19	Cukup Baik
20	Petugas memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya	3,05	Cukup Baik
Total Nilai Rata-rata		3,21	Cukup Baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis indikator dimensi bukti fisik di atas diperoleh nilai terkecil adalah rata-rata nilai indikator tentang “Petugas memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya” diperoleh nilai rata-

rata sebesar 3,05. Sedangkan nilai rata-rata terbesar adalah indikator tentang “Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya datang sesuai jadwal yang ditentukan” sebesar 3,38. Secara keseluruhan nilai rata-rata indikator bukti fisik adalah sebesar 3,21 yang artinya cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap indikator jaminan kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya cukup baik.

Tabel 5. Rekapitulasi Analisis Persepsi masyarakat terhadap Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi EMPATI Pengangkutan sampah.

No	Indikator Empati	Kinerja	Kriteria
21	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya menajlin komunikasi yang baik dengan masyarakat	3,13	Cukup Baik
22	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya memhami keinginan masyarakat	3,22	Cukup Baik
23	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya bersikap ramah terhadap masyarakat	3,15	Cukup Baik
24	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya tidak bersikap diskriminatif	4,31	Sangat Baik
25	Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya bersikap sopan kepada masyarakat	4,36	Sangat Baik
Total Nilai Rata-rata		3,63	Baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis indikator dimensi bukti fisik di atas diperoleh nilai terkecil adalah rata-rata nilai indikator tentang “Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya menajlin komunikasi yang baik dengan masyarakat” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13. Sedangkan nilai rata-rata terbesar adalah indikator tentang “Petugas pelayanan angkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya bersikap sopan kepada masyarakat” sebesar 4,36. Secara keseluruhan nilai rata-rata indikator bukti fisik adalah sebesar 3,63 yang artinya baik. Hal ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap indikator empati kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya baik.

Tabel 6. Rekapitulasi Akhir Analisis Persepsi masyarakat terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah di Kelurahan Harapan Jaya.

No	Dimensi	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Bukti Fisik	3,46	Cukup Baik
2	Kehandalan	3,47	Cukup Baik
3	Daya tanggap	3,16	Cukup Baik
4	Jaminan	3,21	Cukup Baik
5	Empati	3,63	Baik
Total Nilai Rata-rata		3,39	Cukup Baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis indikator dimensi kualitas pelayanan di atas diperoleh nilai terkecil adalah rata-rata nilai dimensi “Daya tanggap” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16 yang artinya cukup baik. Sedangkan nilai rata-rata terbesar adalah dimensi “Empati” sebesar 3,63 yang artinya Baik. Secara keseluruhan nilai rata-rata dimensi kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya adalah sebesar 3,39 yang artinya

cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya cukup baik.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kelurahan Harapan Jaya secara umum berada pada kategori cukup baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,39. Jika dilihat per dimensi, indikator bukti fisik memperoleh nilai rata-rata 3,46 yang berarti cukup baik, indikator keandalan sebesar 3,47 juga termasuk cukup baik, indikator daya tanggap sebesar 3,16 masih berada pada kategori cukup baik namun relatif paling rendah, indikator jaminan sebesar 3,21 juga cukup baik, sedangkan indikator empati memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,63 yang masuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan pengangkutan sampah di wilayah tersebut cukup baik secara keseluruhan, dengan kelebihan pada aspek empati dan kelemahan pada aspek daya tanggap.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bogor. Pertama, pada indikator daya tanggap yang memiliki nilai terendah, instansi perlu meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani permasalahan di lapangan, mempercepat respon terhadap keluhan masyarakat, serta menunjukkan tanggung jawab lebih besar dalam memenuhi kebutuhan layanan. Kedua, indikator empati yang mendapat penilaian tertinggi harus terus dipertahankan, seperti sikap petugas yang tidak diskriminatif, sopan, ramah, serta mampu menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat. Ketiga, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggali variabel atau asumsi lain yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat melalui metode atau analisis penelitian yang berbeda, sehingga hasilnya dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang persampahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Organisasi dan administrasi pendidikan teknologi dan kejuruan*. Jakarta: Depdikbud.
- Asmara, B. H. (n.d.). *Persepsi masyarakat terhadap sampah dan pengelolaan sampah di Kabupaten Karanganyar (Kasus Kecamatan Karanganyar dan Tawangmangu)*. [Laporan penelitian].

- Bimo Walgito. (2012). *Pengantar psikologi umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Boediono. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fernanda, R. (2012). *Persepsi masyarakat terhadap pelayanan retribusi sampah dalam meningkatkan kebersihan ditinjau dalam ekonomi Islam (Studi kasus perumahan di Kecamatan Tampan)*. [Skripsi].
- Hadiwijoyo, S. S. (2012). *Perencanaan pariwisata perdesaan berbasis masyarakat (Sebuah pendekatan konsep)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mujito, Asri, T. K., & Dwi, O. D. (2024). *Manajemen pelayanan prima*. Tasikmalaya: Edu Publisher.
- Mujito. (2025). *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan dengan Importance Performance Analysis (IPA)*. Sleman, Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Nababan, O. B., et al. (2023). *Manajemen pelayanan publik dan bisnis*. Yogyakarta: Selat Media Partners.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Rakhmat, J. (2011). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rinaldi, R. (n.d.). *Analisis kualitas pelayanan publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)*. [Laporan penelitian].
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (Edisi 1). United States: Pearson.
- Sinambela, L. P., et al. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian administrasi bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2010). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi pemasaran* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yulinda, I. (n.d.). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo*. [Laporan penelitian].